

Standardrappporter

Her finner du alle standardrapportene som firmaet ditt har tilgang til.

Home » Statistics » Reports

Reports

Standard Reports

- Details for agents (ID) incl. time logged on
- Details per agent per queue
- Details per chat queue
- Details per queue
- Details per queue for email and social media
- Details per user group per queue
- Caller Queue report
- Enquiry Registration
- Enquiry Registration Comments
- Enquiry Registration per agent
- Enquiry Registration per queue
- Log on/off for agents (ID)
- Max/avg/min agents per status
- Menu
- Queue overview for all media types
- Simplified Queue report
- SMS sent to agent
- SMS/Chat Survey list report
- SMS/Chat Survey score per queue

Details per queue

The report shows a number of parameters per queue, e.g. Incoming calls, Total calls, Hung up, Answered, Callback-requests, Timeouts, Answer-rate, Average queue-time and Percentage answered within N seconds. If an incoming call ends before it arrives in a queue, this incoming call is reported on the row without any queue-name. This will happen if the caller hangs up (in a menu) before choosing a queue, or if the call arrives when the contact centre is closed. Please note that in Puzzel solutions with Callback in queue, the ones that orders Callback are not included in the "Answered within N sec" columns. Outgoing calls from agents will be shown on a queue row called Outgoing calls, and they will be counted in columns Incoming calls, Total calls and Callback requests. If you choose "Customize" you can add more columns and remove columns you don't need.

Active columns All columns

Column name	Description
Queue	The name of the queue
From date	Start date for chosen period (dd/mm/yyyy)
To date	End date for chosen period (dd/mm/yyyy)
From time	Start time for the chosen period (hh:mm)
To time	End time for the chosen period (hh:mm)
Incoming calls	The number of Incoming calls grouped by their first "chosen" queue. One Incoming call counts only once in this column. Incoming calls which are not routed to a queue (e.g. if the caller hung up in an audio or menu module or if the contact centre is closed), is counted on the row without any queue name.
	The total number of calls that have been routed through each queue. One incoming

Spørsmålstegnet ved siden av rapporten inneholder en komplett beskrivelse av rapporten.

Vi anbefaler også delen Statistikk på help.puzzel.com, der vi har beskrevet de ulike rapportnivåene, hvordan tilbakeringing rapporteres, og andre emner: <https://help.puzzel.com/product-documents/feature-guide/statistics>

I statistikken vises samtaler og skriftlige forespørsler i den aktuelle systemkøen (ikke i visningskøen).

Velg den ønskede rapporten for å åpne en ny nettlesefane der du kan endre parametere for rapporten. Du kan velge tjenestenummer, tidsperiode og hvordan tidssegmentene grupperes, for eksempel etter kvarter, time, dag osv.

Change Parameters - Details pr queue

Service Number:

From To Limit time range (00:00-24:00) [Advanced setting](#)

Group By Time Element:

(no grouping)

Quarter

Hour

Day

Week

Month

Definere tidsperiode

Definering av en tidsperiode for en rapport kan gjøres manuelt eller ved hjelp av Tidshjelper-knappene. Tidshjelper-knappene hjelper deg med å velge tidsområde raskt. Det finnes knapper for dag, uke og måned. Du kan bla igjennom tidsperioder ved hjelp av pilene ved siden av Tidsområde-knappene og flytte mellom datoer, uker og måneder.

▼ **Change Parameters - Details pr queue**

Service Number:

From: To: Limit time range (00:00-24:00) [Advanced setting](#)

Group By Time Element:

Navigation: Yesterday, **Last week**, Last month

Calendar: April 2017

Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su
						1
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Time: 00:00

Hour:

Minute:

Du kan også velge å angi tidsperioden manuelt ved å skrive den inn, eller ved å bruke kalenderen som vil vises når du flytter markøren til Fra- eller Til-feltet.

Statistikkrapporter blir som standard lagret i 1200 dager hvis det ikke er avtalt noen annen lagringstid. Hvis du vil lagre agentrapporter (rapporter med tall per agent) i kortere tid enn statistikk på oversikts-/kønivå, kan du ta kontakt med Puzzel support slik at vi kan konfigurere kortere lagringstid for agentstatistikk (for eksempel 365 dager).

Hvis rapporten skal gjelde en tidsperiode som er lengre enn én dag, kan du bruke Begrens tidsområde for å tilpasse rapportens tidsparametere. Du kan generere en rapport bare innenfor åpningstidene dine, for eksempel mandag–onsdag og fredag 08.00–16.00 og torsdag 08.00- 18.00.

▼ Change Parameters - Details pr queue

Service Number:

From: To: Limit time range (00:00-24:00) [Advanced setting](#)

Group By Time Element:

Opening hours:

	From	To
<input type="radio"/> All days	08:00	16:00
<input checked="" type="radio"/> Specify days		
<input checked="" type="checkbox"/> Monday	08:00	16:00
<input checked="" type="checkbox"/> Tuesday	08:00	16:00
<input checked="" type="checkbox"/> Wednesday	08:00	16:00
<input checked="" type="checkbox"/> Thursday	08:00	18:00
<input checked="" type="checkbox"/> Friday	08:00	16:00
<input type="checkbox"/> Saturday	08:00	16:00
<input type="checkbox"/> Sunday	08:00	16:00

Dette gjør du ved å klikke på koblingen Avanserte innstillinger for å åpne Åpningstider-vinduet, der du kan konfigurere tidsområdet for hver enkelt dag.

Velg først tiden for Fra (08.00) og Til (16.00), klikk deretter på Spesifiser dager og juster tiden for de forskjellige dagene. Klikk deretter på Bruk, og merk til slutt av i boksen for å bruke tidsbegrensningene.

▼ Change Parameters - Details pr queue

Service Number:

From: To: Limit time range (Varies*) [Advanced setting](#)

Group By Time Element:

Hvis du vil generere en månedlig eller ukentlig rapport for nattskiftet, kan du gjøre det ved å skrive inn for eksempel Fra 23.00 og Til 07.00. Hvis Fra-tidspunktet (for eksempel 23.00) er senere enn Til- tiden (for eksempel 07.00), anses Til-tiden for å være neste dag.

Når du har generert en rapport ved å klikke på Vis rapport, vises rapporten, og Endre parameter-delen minimeres. Hold markøren over et kolonnenavn for å se en beskrivelse.

► Change Parameters - Details pr queue



Customer: [redacted] Service Number: [redacted] / Time Period: 17/04/2017 - 24/04/2017 / Generated: 26/04/2017 08:55:00 (GMT+02:00)

Details pr queue

Queue	Incoming calls	Total calls	No. of hung up	No. of hung up within 20 sec.	Call-back requests	Timed out	Exiting queue	Answered (excl call-backs)	Answered call-backs	Answer rate (%)	Avg. time in queue for answered	Longest queue-time for answered	Avg. time in queue for hang up	Longest queue-time before hung up	Avg. speak time	Max. speak time	Answered within 10 sec.	Answered within 15 sec.	Answered within 20 sec.	Answered within 30 sec.
Callout	3	3	0	0	3	0	0	0	1	33%	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:01:21	0:00:47	NaN	NaN	NaN	NaN
Sales	5	5	0	0	0	0	0	5	0	100%	0:00:11	0:00:35	0:00:00	0:00:00	0:08:33	0:25:35	60%	80%	80%	80%
Support	1	1	0	0	0	0	0	1	0	100%	0:00:09	0:00:09	0:00:00	0:00:00	0:01:43	0:01:43	100%	100%	100%	100%
Total	9	9	0	0	3	0	0	6	1	78%	0:00:11	0:00:35	0:00:00	0:00:00	0:06:32	0:25:35	67%	83%	83%	83%